

Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 133/2010. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

52 347 03 0000 00 00	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
52 347 03 0100 52 01	Telemarketing asszisztens	Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens

Értékelés

Összesen: 100 pont

100% = 100 pont

A VIZSGAFELADAT MEGOLDÁSÁRA JAVASOLT %-OS EREDMÉNY:

EBBEN A VIZSGARÉSZBEN A VIZSGAFELADAT ARÁNYA 40%.

A COOL fagyaltgyártó Kft. az idei nyárra új termékekkel jelenik meg. Az új termékek egzotikus ízűek, igyekeznek fagyaltban is megjeleníteni azt a divatot, amely már a csokoládéknál is jelen van. Így készül mentolos, rózsaborsos, chilis, sőt medvehagymás fagyalt is. A cég limitált mennyiségben hozná piacra a fagyaltot, ám a gyártás beindítása előtt tesztelést is kíván tartani. A cég tisztában van azzal, hogy ezek az ízek meghökkentőek, de elsősorban a fiatalokban és az innovatív vásárlókban bízik. A tesztelés kiscsoportos formában, meghívás alapján történik. A meghívottakat a cég saját adatbázisából választja ki. Az adatbázisban elkülönítetten szerepelnek azok, akik a tavalyi évben pályáztak a cég által meghirdetett ötletkereső pályázatra, és mind ízekre, mind csomagolásra vonatkozóan küldtek be ötleteket a cégnek. Ebből a listából kívánja kiválasztani – elsősorban a budapesti lakosokat, és közülük hívna meg kb. 50 főt erre a tesztelésre, kóstolásra.

a) Keltse fel a tervezett új ízek iránti érdeklődést, hívja meg a kiválasztott célközönség tagjait a kóstoltatásra! (A résztvevők a véleményükért ajándécsomagot kapnak.)

A kiválasztott célcsoport tagjairól rendelkezésre állnak információk. Az ügyfélnyilvántartás adatait az alábbi – a célcsoportba tartozó ügyfél adatai alapján mutatjuk be.

Név: Magyary József

Elérhetőség: mjf@.....hu +36/00/1111111

A pályázatra beküldött ötletek száma: 1-5 5-10

Az ötletek minősítése: kiváló jó gyenge

Életkor: 25 évig 26-40 év 41-55 év 55 év felett

Lakóhely: Budapest Megyei jogú város Város Község Falu

b) Készítse el a fenti információk alapján a Proaktiv kampány scriptjét és/vagy a telefonbeszélgetés vázát! Gyűjtsön érveket a pozitív válasz elérésre, hangsúlyozza, miért fontos az adott ügyfél véleménye a cég számára! Ne felejtse el megemlíteni, hogy a cég ajándékkal honorálja a megjelenést és véleményadást!